

DELIBERA N. 112/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)

(GU14/661158/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 18 giugno 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 06/02/2024 acquisita con protocollo n. 0036555 del 06/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 0583 54xxxx con la società Tim Spa (Kena Mobile) di seguito per brevità Tim, lamenta la fatturazione successiva alla disdetta.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“agli inizi del 2023 (...) richiedeva il trasloco della linea da xxx a xxx, poi risultato impossibile per motivi tecnici, con conseguente disdetta del contratto linea fissa e trasformazione delle due linee mobili in ricaricabili, a mezzo pec in data 24.03.2023; sono però continuate ad arrivare fatture TIM alcune indebitamente pagate”.

In data 31 gennaio 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “storno insoluto”;
- ii) “rimborso indebito pagato”;
- iii) “chiusura linea fissa”;
- iv) “trasformazione SIM in ricaricabili”;
- v) “indennizzo per mancata risposta al reclamo”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, dopo aver precisato che l'utenza n. 0583 54xxxx è cessata, ha eccepito l'infondatezza delle richieste *ex adverso* avanzate ed ha rappresentato quanto segue:

“in merito alla richiesta di “rimborso e storno degli importi non dovuti”, il Corecom ha più volte respinto la domanda “non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno” (tra le altre, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale “la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse”). Ad esempio, con la Determina 320/2018, il Corecom Lazio ha rigettato la domanda di storno delle fatture avanzata dall'istante, non avendo questi prodotto il dettaglio delle stesse: “L'istante chiede sic et simpliciter lo storno delle fatture insolute...la contestazione non deve essere generica ma puntuale e circostanziata sulle singole voci che si contestano...Alcun valido reclamo in merito è stato depositato dall'istante. Non solo. Non essendo stati prodotti i dettagli delle fatture non è dato evincersi la lamentata indebita fatturazione invocata. La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento in questa sede”).

“Quanto poi alla doglianza relativa l'asserita mancata/ritardata lavorazione dell'istanza di disdetta con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione, si precisa che tale fattispecie non è produttiva di alcun indennizzo e, per tale motivo, non può essere oggetto di scrutinio da parte di codesti uffici (“(...) attesa la diversità delle due fattispecie - attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale - non può darsi luogo alla applicazione analogica dell'articolo 9 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche. Tale fattispecie risulta riconducibile ad eventuali richieste di danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità”, cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR), ad eccezione, ove ne ricorrano i presupposti, di una declaratoria da parte del Corecom di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata successivamente alla data di efficacia della richiesta di cessazione (dunque decorsi 30 giorni dal ricevimento da parte di TIM della richiesta medesima)”.

Quindi, Tim ha concluso per il rigetto dell'istanza *“perché infondata in fatto ed in diritto”*.

3. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, chiedendo *“la chiusura della vecchia linea, con storno integrale dell'insoluto e rimborso dell'indebitato pagato, oltre all'indennizzo per il mancato trasloco della linea”*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare:

con riferimento alla domanda *sub iv)* volta a chiedere la “*trasformazione SIM in ricaricabili*” giova precisare che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (*c.fra* Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità;

con riferimento alla domanda volta a chiedere un indennizzo per “*il mancato trasloco della linea*” si osserva che tale richiesta non può essere presa in considerazione in questa sede in quanto domanda nuova non preventivamente sottoposta al prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione.

le domande *sub i)*, *sub ii)* e *sub iii)* saranno esaminate congiuntamente in quanto afferenti alla medesima vicenda, ovvero alla mancata lavorazione della disdetta.

Sulla disdetta.

L’istante lamenta la prosecuzione della fatturazione nonostante la disdetta e chiede lo storno dell’insoluto e il rimborso di quanto indebitamente pagato.

L’operatore di contro ha dedotto la mancata produzione dell’istante delle fatture oggetto di contestazione e che la “*prosecuzione del ciclo di fatturazione, (...) non è produttiva di alcun indennizzo (...) ad eccezione, ove ne ricorrano i presupposti, di una declaratoria da parte del Corecom di non debenza delle somme addebitate per l’utenza interessata successivamente alla data di efficacia della richiesta di cessazione (dunque decorsi 30 giorni dal ricevimento da parte di TIM della richiesta medesima)*”.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Nel merito si precisa che l’istanza è scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell’istante.

Posto l’onere probatorio che incombe sulla parte istante ai sensi dell’art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “[*c*]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”, si rileva che l’utente a supporto delle proprie richieste non produce né la disdetta, né le fatture né i pagamenti asseritamente effettuati successivi all’efficacia della disdetta medesima.

Al riguardo si richiama l’orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell’Autorità, che l’utente avrebbe dovuto depositare la disdetta, le fatture contestate e la prova dell’avvenuto indebito pagamento delle medesime, spettando all’operatore, per il principio dell’inversione dell’onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall’utente, l’istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Le domande *sub i)*, *sub ii)* e *sub iii)* sono dunque rigettate.

Sul reclamo

La parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore.

La domanda *sub v)* volta ad ottenere l'“*indennizzo per mancata risposta al reclamo*” non può essere accolta, atteso che agli atti non risulta depositato alcun reclamo asseritamente ritenuto inevaso.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SPA (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 18 giugno 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)